



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali

Warma –distrito la Ramada 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Nancy Yaneth Nuñez Bustamante (ORCID: 0000-0003-0297-1858)

ASESORA:

Dra. Flor Delicia Heredia Llatas (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

Con todo cariño y con amor a mi padre, a mi madre y esposo que hicieron todo en la vida para lograr mis sueños, por motivarme con su cariño y apoyo necesario para seguir esperándome

Agradecimiento

Mi agradecimiento Dios y a las personas que siempre me apoyaron brindándome todo su apoyo, para hacer realidad mis logros.

Con amor a mi mamá, a mi papá y a mi hermosa familia.

PÁGINA DE JURADO



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: NUÑEZ BUSTAMANTE NANCY YANETH

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN Y MONITOREO EN LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS DEL PROGRAMA NACIONAL QALI
WARMA – DISTRITO LA RAMADA 2019**

Fecha: 16 Agosto del 2019

Hora: 7:00 pm

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Víctor Augusto Gonzáles Soto

Firma: _____

SECRETARIO : Dr. Marcelino Callao Alarcón

Firma: _____

VOCAL : Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Firma: _____

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....

.....

.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

DECLATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Nancy Yaneth Nuñez Bustamante, estudiante del programa de Maestría de Gestión pública, de la Escuela de post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Identificado(a) con DNI 46736039, con la tesis titulada **"Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito la Ramada 2019"**

Declaro bajo juramento que:

- 1) la tesis es mi autoría.
- 2) he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagio ni total ni parcialmente.
- 3) la tesis no ha sido auto plagio; es decir no ha sido ubicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), Plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo.

Chiclayo, 16 de agosto del 2019

Nancy Yaneth Nuñez Bustamante

DNI: 46736039

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Variables, Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo (Incluir criterios de selección)	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42
Instrumento de la variable satisfacción del usuario	42
Instrumentos De Recolección De Datos	43
Matriz de consistencia: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.	44
Validación de expertos	45
Formato de autorización para la publicación electrónica de la tesis	52
Acta de aprobación de originalidad de tesis	54
Reporte de Turnitin	55
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	56

Índice de tablas

Tabla 01: Operacionalizacion Variable 1: Satisfacción	18
Tabla 02 operacionalizacion Variable 2: Monitoreo	20
Tabla 03 Dimensión Factores Personales.....	24
TABLA 04 Dimensión Factores culturales	25
TABLA 06 Nivel de la variable satisfacción	26
TABLA 07 Dimensión Observación	27
TABLA 08: Dimensión acompañamiento.....	28
TABLA 09: Nivel de la variable monitoreo en la distribucion de los alimentos	28
TABLA 10: Establecer el grado de Correlacion entre la variable saifaccion y monitoreo.....	29

Índice de figuras

Figura N°01: Resultados obtenidos para determinar la dimensión factores sociales de la variable satisfacción.	24
Figura N°02: Resultados obtenidos para determinar la dimensión factores psicológicos de la variable satisfacción.	25
Figura N°03: Resultados obtenidos para determinar el nivel de la variable satisfacción.....	26
Figura N°04: para determinar la dimensión control de la variable monitoreo.	27
Figura N°05: Resultados obtenidos para determinar el nivel de la variable monitoreo.	28

RESUMEN

La presente investigación titulada: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019, es oportuno realizar una investigación descriptiva -correlacional puesto que actualmente, el Programa de Alimentación Escolar impartido en las escuelas públicas fue cambiado y teóricamente reestructurado se consideró hacer esta investigación a fin de verificar si efectivamente existen dificultades y carencias en el programa. Asimismo, en la presente tesis se estimó la pertinencia de hacer el estudio en el distrito la Ramada. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019. La metodología empleada tiene un enfoque cuantitativo, un alcance descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental y un método analítico. Para realizar la investigación se recurrió a la aplicación de encuestas efectuadas de manera directa a la muestra en estudio, Dichas encuestas fueron luego procesadas estadísticamente para obtener los resultados explicados en la presente investigación. Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los usuarios, presentados en tabla N°11, se obtuvo el siguiente resultado:= Coef.de.correl (satisfacción y monitoreo) = 0.507. Lo que nos indica que existe una correlación regular y directa entre las variables satisfacción y monitoreo.

Palabras clave: Monitoreo ,programa , satisfacción, Qali Warma

ABSTRACT

The present research entitled: Satisfaction and monitoring in the food distribution of the national Qali warma program - the Ramada 2019 district, it is opportune to carry out a descriptive-correlational investigation since currently, the School Feeding Program taught in public schools was changed and theoretically restructured. This investigation was considered in order to verify if there are indeed difficulties and deficiencies in the program. Likewise, in this thesis the relevance of doing the study in the Ramada district was estimated. The main objective of the research was to determine the relationship between Satisfaction and monitoring in the food distribution of the national Qali warma program - Ramada District 2019. The methodology used has a quantitative approach, a descriptive - correlational scope, with a design not experimental and an analytical method. To carry out the research, the application of surveys conducted directly to the sample under study was used. These surveys were then statistically processed to obtain the results explained in the present investigation. After applying the Pearson correlation coefficient in SPSS to the scores obtained in the questionnaires to the users, presented in table N ° 11, the following result was obtained: = Coef.de.correl (satisfaction and monitoring) = 0.507. which indicates that there is a regular and direct correlation between the satisfaction and monitoring variables.

Keywords: Monitoring, program, Satisfaction, Qali warma

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional. Kabu & Soniya (2017) señala que la satisfacción del cliente y la lealtad deben incorporarse a lo largo de los objetivos a largo plazo. Los clientes están muy satisfechos con el servicio. Sin embargo, la mejora en ciertas cosas debe hacerse en Para aumentar el nivel de satisfacción del cliente. Se recomienda que las empresas empresas deben mejorar su Servicio con respecto al sistema de retroalimentación, implementar la capacitación del personal y realizar campañas publicitarias periódicas. para atraer nuevos clientes y también para informar a los clientes existentes sobre los próximos eventos.

Campiña & Fernández (2015) afirmaron que la satisfacción del cliente tiene tres elementos fundamentales el rendimiento percibido, el resultado luego de que el cliente ha obtenido un producto o servicio. Se manifiesta desde un punto de vista las percepciones y opiniones de un cliente, las expectativas se manifiestan por una o más de situaciones, afirmando y prometiendo beneficios brindando beneficios, experiencias de compras anteriores, opiniones. Los niveles de satisfacción se manifiestan luego de una compra del producto o brindado el servicio, el cliente experimenta uno de los tres niveles de satisfacción, dado por un resultado de producto

El programa de Coordinación General de Administración Escolar del Ministerio de Educación atendieron a niños menores de edad escolares que asistieron a los colegios públicos y hubo un problema en la modalidad de intervención al no tener los objetivos nutricionales que se atendió de manera discriminatoria. A pesar que el programa escolar QALI WARMA ha aumentado, en ello se ve reflejado los resultados positivos y sus gestiones que no tienen relación con una falta de recursos e incapacidad para resolver problemas.

En la práctica implican que los objetivos del programa, no se lleven a cabo. El Gobierno Peruano mediante DS N° 008-2012-MIDIS y modificado con Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, Esencialmente el problema se encuentra en la falta de gestión administrativa en los programas sociales dado que deben agregar elementos de planificación básico, como por ejemplo una línea de base que ayude a estimar el progreso y ejecución del programa, a través de indicadores, test, evaluaciones que se pueda observar datos reales y honestos, que estén perjudicando

al programa al cumplimiento de metas, y si fuera el caso que si se tuviera dicho monitorio, entonces sincerar indicadores, resultados, observaciones y desconocimiento de los elementos de la planeación estratégica, por gran parte del personal administrativo del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, por la falta de evaluaciones del cumplimiento de metas objetivos, y la falta de evaluaciones periódicas de la eficacia y eficiencia, es importante mostrar el lado empático hacia el talento humano no funcionaría sin el recurso económico y viceversa, por lo tanto la administración o directivo tiene bajo su responsabilidad los recursos más aún si la entidad es perteneciente al estado, pues los recursos que se les brinda es de suma vigilancia y transparencia, el gestor público debe tener en cuenta que estas inversiones no buscan utilidades sino beneficiarios y que ellos receptores del servicio se encuentran satisfechos, y consientes que los programas sociales son un complemento a las acciones que deben de tomar en el interior de su propia familia.

Si bien cierto existe el servicio este no garantiza que los niños y niñas consuman o asimilen de la forma que se desea, pues si bien es cierto se contemplan la característica de la población y la zona a la que pertenecen, pues es difícil estandarizar cierto alimentos, pues incluye mucho las costumbres y cultura de los beneficios.

Es inevitable observar que nuestro país, gobierno tras gobierno a implementado programas sociales dirigidos a atacar la alimentación muy en especial la nuestros niños con bajos recursos, el resultado de los programas sociales arroja índices de nutrición en nuestro país, lo que le ha faltado a muchos de estos programas es la buena planificación y una buena gestión de recursos, teniendo en cuenta las estadísticas nacionales, El diagnóstico general sobre programas sociales demuestran que la disponibilidad y el uso del recurso alimentario recae directamente sobre el régimen alimenticio, siendo uno de los objetivos primordiales la reducción de la pobreza y en consecuencia mejor los niveles de nutrición en nuestro país, más aún dirigida a la población más vulnerable”. (MINEDU, 2017, p.55).

Es necesario también se suma que ha habido superposición de funciones de parte de algunos estamentos del estado, en su función de salvaguardar la integridad y mejorar la calidad de vida de los sectores a generado en gran parte de la población el asistencialismo, en gran medida se ha dado lugar a los programas por desastres

naturales o siniestros, el estado en su afán de proteger ha duplicado esfuerzos y recursos, creando así distintos programas y/o proyectos, que su liquidación o cierre no han logrado beneficiar más población sino asistir a la misma en mayor cantidad, siendo necesaria la aplicación de una política y estrategia sobre la mejora de la nutrición y hábitos alimenticios. (Ministerio de Sanidad, 2017, p.87)

A nivel Nacional. Los programas sociales son parte del estado donde nace Qali Warma el programa social del Perú comprendida en la alimentación escolar; creada mediante Decreto Supremo N° 008-2012 del 31 de mayo de 2012, perteneciendo al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Con la finalidad de otorgar un buen servicio de calidad en el desarrollo sostenible y saludable para los niños participantes en este programa en el Perú.

A nivel Local. En nuestro ámbito se tiene observaciones por parte de los usuarios y proveedores del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada , y esto puede dañar el logro de objetivos y las políticas de gestión., así mismo afecta directamente a otros objetivos como el factor educativo y el hábito de alimentarse de forma saludable. Del mismo modo la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada de continuar con la situación actual, daría paso a un sinnúmero de complicaciones para la ejecución efectiva del programa, los más perjudicados serán los niños que beneficiados con él, pues están en edad de desarrollo físico e intelectual en apogeo, esa es la razón más importante para la realización de esta investigación que su problema se bosqueja. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada ,con el fin último de transformar y disminuir considerablemente los problemas observados.

Para la presente disertación se apaleó en cuenta investigaciones científicas de carácter legal para fortalecer la investigación.

Sheehan (2018), concluye que los resultados del modelo de ecuaciones estructurales de corte transversal (SEM) reforzaron las vías previamente apoyadas entre el clima motivacional, las necesidades básicas y la motivación. Además, las regulaciones de motivación controlada se asociaron positivamente con los cuatro resultados de salud mental, mientras que la regulación integrada tuvo una asociación

negativa con la ansiedad, y la regulación intrínseca tuvo una asociación positiva con los síntomas depresivos, la presente investigación refuerza y amplía la investigación, proporcionando información tanto para los investigadores como para los profesionales en programas sociales. La investigación la motivación, la satisfacción, asimismo aportó con la revisión teórica de la variable en estudio.

Lowrie (2018), los hallazgos sugieren que el enfoque del "modo de usuario final" es viable en el desarrollo y la difusión de un modelo de decisión para tele salud. Es importante destacar que se identificaron varias áreas potenciales para futuras investigaciones, incluida la necesidad de desarrollar métodos para mejorar la aceptación y el uso del modelado en el NHS, y el desarrollo del concepto y los instrumentos para la satisfacción del usuario final en el dominio del modelado y la simulación. La pesquisa es de suma importancia en la medida que refuerza el desarrollo de los instrumentos de investigación.

Nolazco (2017) concluye en un bajo nivel de significancia de 0,05 por lo que nos permite afirmar que no hay dependencia entre las variables, en consecuencia se rechaza la hipótesis planteada. La investigación contribuyo en la presente investigación en los aportes teóricos así como el análisis de los modelos de calidad de los programas sociales en privativa del programa de Qali Warma.

Castro (2016) concluye que Sí existe una relación la variable desempeño laboral y la dimensión acompañamiento obteniendo los siguientes resultados en el coeficiente de correlación (1,0) desempeño laboral frente a (,038) de la dimensión acompañamiento. El valor de significancia es similar (,811).

Flores (2017) tesis titulada Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qalí warma concluye en un Valor $p = 0.000 < 0.05$, entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficiente influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao, Los resultados de la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ($r=0.659$) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao. La investigación aportó porque permitió conocer sobre el

desarrollo de programa nacional de alimentación escolar – Qali warma por relaciones así como determinar que existe correlación entre las variables de estudio. Con el diseño de contar con un sustentáculo científico se desarrollo enfoques basado en teorías, normas y modelos, relacionados a satisfacción y el programa Qali warma

Prisma, (2017) un programa social es el paso para una mejora en la calidad y condiciones de vida en una comunidad ayudada por el estado peruano, se entiende que un programa es un totalidad de sociedad o al menos un sector importante en la comunidad para llenar sus satisfacciones o necesidades de estas. La mayoría de programas sociales son desarrollados por el estado de acuerdo a las necesidades del pueblo de ayuda, para combatir la anemia, desnutrición y prevención para cuidar la salud. Qali Warma tiene dos formas: entrega de raciones preparadas y entrega de canastas de productos. El primer caso, los proveedores se encargan de la preparación de los desayunos y almuerzos correspondientes y la entrega en las instituciones públicas hasta por 30 minutos después del horario establecido para su consumo. La segunda modalidad establece la entrega de víveres para las personas en la comunidad con necesidades en su comunidad y hogar.

El presente estudio tiene una justificación metodológica, esta investigación sería útil porque aportará un análisis, entre el Programa Nacional QALIWARMA y su relación con la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qaliwarma distrito la Rama 2019.y se puedan tomar a posteriori, decisiones acordes con la problemática en estudio. El reglamento de la universidad Cesar Vallejo y la Ley N°30057 (2013) Ley de Servicio Civil y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 040.2014.PCM.

La relevancia social en la investigación.- El aporte que se brindará a la sociedad, se relaciona con la satisfacción y el monitoreo que se manifiesten en el mejor trato y mejores resultados, el personal administrativo será capacitado y atendido para la mejora de su desempeño laboral, por consiguiente resolverá problemas de carácter educativo pero al mismo tiempo también social evitando todo tipo de conflictos. Valor teórico.- Si bien es cierto que las variables del presente estudio son familiares al tema monitoreo y satisfacción, también aporta conocimientos precisos sobre los mismos, los cuales complementan el conocimiento sobre las variables del estudio .en la justificación teórica, se recolecto bases teóricas

que sustentan el estudio entre la información recolectada, la investigación se enfocó en la teoría de los dos factores de Herzberg para la variable satisfacción .

Unidad metodológica.- Los resultados de la investigación es pertinente y si se puede tener en cuenta en otros campos, la propuesta planteada también puede ser aplicada en otras áreas del saber, lo planteado en la investigación puede servir como un instrumento práctico para aplicarlo en el campo administrativo, por otro lado también puede llevarse a otros campos, como el área de salud, el área manufacturera, el área comercial.

La investigación tiene como hipótesis .El Programa Nacional QALIWARMA se relaciona significativamente con la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qaliwarma distrito la Rama 2019,basándose en los siguientes objetivos.Determinar la relación que existe entre la satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qaliwarma –distrito la Rama 2019. oobjetivos específicos. Evaluar la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qaliwarma –distrito la Rama 2019..Identificar el nivel de satisfacción, de los beneficiarios, Santa Cruz. Establecer el grado de relación entre la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qaliwarma –distrito la Rama 2019.

Las funciones de acuerdo con el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, son funciones del PNAEQW: Dar un servicio alimentario con muchas diversidades a través de los programas de ayuda por el estado, tales como las instituciones publicas de necesidad, el sector privado y gobiernos locales, promoviendo los mejores hábitos de alimentación a través de capacitaciones y participación de la comunidad educativa y organizaciones sociales.

La supervisión y monitoreo del proceso del servicio alimentario del PNAEQW

El Programa Qali Warma “es un programa de alimentación en la escuela basándose en un modelo de gestión, donde involucra la participación de sociedad civil, sectores públicos o privados, brindando un servicio de alimentación de calidad”. (FAO, 2018, p.21).

El proceso para la atención del servicio alimentario comprende las siguientes fases: Planificación del Menú Escolar, Proceso de Compra y Gestión del Servicio Alimentario, las cuales detallamos a continuación:

La Unidad de Prestaciones del PNAEQW establece y aprueba los lineamientos para la planificación del Menú Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, considerando los aportes nutricionales y las fichas técnicas de producción de raciones, alineados a la normativa internacional (Informe de consulta mixta de expertos OMS/FAO 2003) y cumplen con los parámetros en azúcares y grasas para una alimentación saludable, vigentes en la normativa nacional, Resolución Ministerial N° 908-2012-MINSA, los cuales son consumidos por los niños beneficiados por el Programa.

Satisfacción laboral

Es difícil saber si los clientes están satisfechos con el Disponibilidad del producto o servicios. Por lo tanto, dar satisfacción a los clientes no es una tarea fácil, para esto Se necesita tener en cuenta diferentes factores. Hoy en día, la competencia se puede notar entre las organizaciones empresariales y mercados en todas partes y ha sido una de las tareas desafiantes para la organización. (Callomamani ,2013)

Importancia de la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente es extremadamente importante porque es la forma de obtener retroalimentación de los clientes de manera que puedan usarla para administrar y mejorar su negocio. La satisfacción del cliente es el mejor indicador de cómo se ve el negocio en el futuro. La satisfacción del cliente ayuda a realizar un análisis FODA que podría ayudarles a desarrollar su negocio de forma anticipada y sistemática. Además de esto, también ayudará a tomar la decisión correcta de usar los recursos apropiados mientras fabrica los productos. Del mismo modo, mantiene la relación con los clientes existentes y también crea la posibilidad de adquirir otros (SSRS research 2016).

Una técnica para evaluar la satisfacción del cliente también debe pasar por el procedimiento del mercado internacional para cumplir el requisito a nivel

internacional. En el proceso, la concesión de la satisfacción al cliente en aspectos tanto físicos como tecnológicos ha cambiado drásticamente. Sin embargo, todavía no existe un método para medir la satisfacción del cliente.

Pero los comentarios del cliente pueden tomarse como una herramienta crucial para medir la satisfacción del cliente. (Instituto Europeo de Administración de Publicaciones 2017). Por otro lado, es más barato retener clientes que adquirir nuevos. Para hacer mucho dinero de un cliente. El equipo de marketing gasta mucho dinero y tiempo para convencer a su excelencia. La satisfacción del cliente es un objetivo primordial de todas las empresas.

Servicio. Es más probable que los clientes satisfechos recomienden a sus amigos y familiares, lo que ayudará a hacer crecer el negocio. Un cliente totalmente insatisfecho disminuye los ingresos, mientras que un cliente satisfecho tiene un efecto positivo en la rentabilidad.

La ley de atracción es uno de los principios importantes para utilizar en los negocios para el éxito. La ley de atracción puede entenderse entendiendo que lo similar atrae a lo similar. Esto significa que una persona se da cuenta o no de que será responsable de llevar las influencias negativas y positivas a la vida. La parte importante para entender la ley de la atracción es entender que pasar días lamentándose por el pasado o los temores del futuro, muestra que aparece más negatividad, en lugar de buscar cosas mejores en cada experiencia, da la oportunidad de aparecer energía positiva. (Ley de atracción 2017).

Si la existencia de confianza en un socio comercial y el compromiso con ese socio puede ser más importante para el cliente que ve más valor en la relación en sí. Este tipo de relación con el cliente está orientada y puede apreciar la existencia de confianza y compromiso en lugar de estar satisfecho con cada transacción de intercambio. Las relaciones a largo plazo no siempre funcionan para mantener una relación comercial a largo plazo. El cliente puede querer experimentar una nueva alternativa para un cambio. La relación de sobrecarga con el proveedor de servicios puede crear cierta ceguera para un cliente.

El arte de mantener un cliente es una estrategia para aumentar la satisfacción y la lealtad. Como se discutió en el capítulo anterior, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente están correlacionadas, aunque las construcciones son distintas entre sí. La lealtad del cliente se conoce como el resultado final general y la experiencia acumulada que los clientes tienen con la empresa desde el punto de partida.

La satisfacción del cliente conduce a la lealtad del cliente porque las personas ya tuvieron una buena experiencia con los productos y servicios. A cargo de la empresa. Los clientes existentes son más conscientes de controlar y minimizar los riesgos antes de primera mano y son racionales. En los estudios anteriores, la satisfacción del cliente se considera la primera de la lealtad en el servicio (Belás & Gabčová 2016; Coelho & Henseler 2012; Lam Shankar, Erramilli & Murthy 2004.) Por lo tanto, la relación entre estos dos factores posee el resultado positivo en Una organización empresarial que se conoce como un éxito.

Por otro lado, la gestión de las quejas de los clientes puede desempeñar un papel importante en el aumento de la satisfacción y la lealtad del cliente. En algún momento, cada organización empresarial tiene que tratar con el cliente insatisfecho o molesto. El desafío es manejar a dichos clientes y hacer que el cliente crea en el servicio nuevamente. Hoy en día, los negocios deben deleitar positivamente a los clientes si la organización desea darles satisfacción y ganar lealtad. Es importante escuchar atentamente lo que el cliente dice y muestra el valor de su problema y hacer una pregunta de manera cuidadosa y preocupada. Disculparse y asociarse con el cliente para resolver el problema. Tómese un tiempo para revisar el problema con el cliente y acepte el desafío de convertirse en algo constructivo (Organización de emprendedores 2017).

La medición de satisfacción del cliente. La medición de la satisfacción del cliente ha surgido dentro del campo de Total.Gestión de la calidad (TQM), aunque ha sido explorada por varios investigadores y teóricos de otras áreas científicas (por ejemplo, marketing). La escuela de TQM formaliza la satisfacción del cliente como un componente de calidad, tal como aparece en el Grandes premios a la calidad, con énfasis en la explotación de la satisfacción del cliente.Datos dentro de una organización empresarial (Grigoroudis & Siskos 2010).

Los comentarios y la información de los clientes son los pasos importantes para desarrollar una organización. Los comentarios de los clientes son una herramienta importante para que una organización empresarial mejore sus servicios comerciales y de productos. La retroalimentación es la mejor manera de medir la satisfacción del cliente.

El proceso de ganar nuevos negocios y retener a un cliente existente solo es posible con los comentarios y las quejas de los consumidores. Los comentarios de los clientes proporcionan datos tangibles que pueden utilizarse para una mejor decisión empresarial. Los comentarios de los clientes proporcionan información valiosa sobre lo que piensan los clientes sobre los productos y servicios que ayudan a construir una organización empresarial exitosa en el futuro. (Heartbeat Cliente 2015.)

La tecnología de la información y la comunicación afecta a los países de todo el mundo (Huarng 2015.) El flujo continuo de la información a los empleados y clientes ayuda al desarrollo de la empresa. Los sistemas de información forman parte integrante de un entorno de trabajo. La nueva tecnología crea nuevas oportunidades para la organización empresarial. En las últimas décadas, la tecnología de la información y la comunicación ha ayudado a hacer crecer el negocio rápidamente. En esta era, los usuarios de internet en las redes sociales tienden a ser más del 70 por ciento. Los medios sociales son un canal efectivo para que los clientes compartan las experiencias con la empresa y pueden tomarse como una gran oportunidad para aumentar la satisfacción del cliente. Para esto, la compañía debe prestar más atención para asegurarse de que las herramientas de monitoreo de redes sociales estén funcionando de manera eficiente. The customer prefiere leer las opiniones y recomendaciones de otros clientes, ya que sería más fácil para ellos tomar las decisiones sobre la compra de los productos (Belás & Gabčová 2016).

El proceso de compras en la unidad de Prestaciones del PNAEQW se encarga de la supervisión del proceso de compras, donde ellos tienen la capacidad jurídica de la compra de alimentarios, para la atención de los niños en las instituciones publicas. (FAO, 2018, p.21).

La satisfacción del cliente ha sido una de las mejores herramientas para un negocio exitoso. La satisfacción del cliente es definida como una evaluación global basada en la experiencia total de compra y consumo con el bien o servicio a lo largo del tiempo (Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant 1996). Con marketing, satisfacción del cliente también viene con él, lo que significa que determina la expectativa del cliente sobre cómo los bienes y Los servicios están siendo facilitados por las empresas. Información procesable sobre cómo hacer más clientes Satisfecho es por lo tanto, un resultado crucial (Oliver 1999.)

Según una revisión exhaustiva de Yi (1991) (Grigoroudis y Siskos 2010), la satisfacción del cliente se puede definir de dos maneras básicas: ya sea como un resultado, como proceso (tabla 2): El primer enfoque define la satisfacción como una situación final o como un estado final que resulta de la experiencia de consumo.

El segundo enfoque enfatiza el proceso perceptivo, evaluativo y psicológico que contribuye a la satisfacción. Aunque se pueden encontrar diferentes enfoques para definir la satisfacción del cliente. En la literatura, los más populares de ellos se basan en el cumplimiento de las expectativas del cliente. Como, Gerson (1993), Hill (1996), Oliver (1997) y Vavra.(1997) (Grigoroudis y Siskos 2010), la satisfacción es un estándar de cómo El producto o servicio "total" ofrecido cumple con las expectativas del cliente.

La satisfacción del cliente es un barómetro que predice el comportamiento futuro del cliente (Hill, Roche & Allen 2007.)

La satisfacción del cliente es dinámica y relativa. Solo la idea "centrada en el cliente" puede ayudar a las empresas mejorar la satisfacción y mantener al cliente verdaderamente, a la inversa, si los competidores mejoran la satisfacción del cliente, entonces puede perder clientes corporativos. Al mismo tiempo que mejora la satisfacción del cliente, las expectativas del cliente deben notificado. La calidad del servicio, la calidad del producto y la relación calidad-precio tienen un impacto directo en el cliente

La satisfacción también se ve influenciada por las respuestas emocionales del cliente, sus atribuciones a la percepción de equidad (Zeithal & Bitner. 2003, 87-89.) La mayor satisfacción del cliente puede proporcionar beneficios a la compañía como la

lealtad del cliente, extendiendo el ciclo de vida de un cliente expandiendo la vida de la mercancía al cliente Compre y aumente la comunicación boca a boca positiva de los clientes. Cuando el cliente esta satisfecho Con el producto o servicio de la empresa, puede hacer que el cliente compre con frecuencia y Recomendar productos o servicios a potenciales clientes. Es imposible que una organización empresarial crezca en caso de que la empresa ignore o ignore las necesidades de los clientes (Tao 2014.)

Factores que influyen en la satisfacción del cliente.

El comportamiento del consumidor se refiere a la selección, compra y consumo de bienes y servicios para el Cumplimiento de sus necesidades básicas y fundamentales. Hay diferentes fases involucradas en el consumidor. Comportamiento. Inicialmente, el consumidor encuentra las necesidades y luego va a la selección y los presupuestos de los productos básicos y tomar la decisión de consumir. Calidad del producto, precio, servicio, emoción del consumidor, factores personales,

Factores situacionales, una percepción de equidad o equidad, características del producto son algunos de los factores que influyen en la satisfacción del cliente. (investigo Servicio 2017)

Factores culturales: la cultura es crucial cuando se trata de comprender las necesidades y el comportamiento de un individuo. Los valores, las percepciones, los comportamientos y las preferencias son los factores básicamente aprendidos en una etapa muy temprana.

De la infancia a partir de las personas y de los comportamientos comunes de la cultura. Se llevan normas y valores.

Reenvío por generación de una entidad a la otra. Los factores culturales representan los valores aprendidos y Percepciones que definen los deseos y comportamientos del consumidor. Los consumidores son primero influenciados por los grupos que pertenecen a, pero también por los grupos (grupos aspiracionales) a los que desean pertenecer.

Factores sociales: los seres humanos viven en un entorno rodeado de varias personas que tienen diferente comportamiento de compra. El comportamiento de una persona está influenciado por muchos grupos pequeños como la familia, amigos, personas redes y entorno que tienen diferentes comportamientos de compra. Estos grupos forman un entorno en el que un individuo evoluciona y da forma a la personalidad. Por lo tanto, el factor social influye en la compra. El comportamiento de un individuo en gran medida.

Factores personales: Este comportamiento incluye factores personales como la edad, la ocupación, la economía situación y estilo de vida. La ocupación y la situación económica también tienen un impacto significativo en el comportamiento del cliente.

Factor psicológico: Muchos factores psicológicos como la motivación, la percepción, el aprendizaje y las actitudes y las creencias juegan un papel crucial en la compra de un producto y servicios en particular. Para aumentar las ventas y fomentar el consumidor que compre la organización de servicio debe intentar crear una necesidad consciente en el consumidor mente que desarrolla un interés en la compra del servicio.

Del mismo modo, dependiendo de las experiencias de las experiencias, creencias y características personales del cliente, un individuo tiene una percepción diferente de otro. Las actitudes permiten al individuo desarrollar un comportamiento coherente con la clase de su personalidad.

A través de las experiencias que los consumidores adquieren, el cliente desarrolla creencias que influirán en el comportamiento de compra.

Durante 1960-1980, la satisfacción del cliente se consideró inicialmente como un problema de comportamiento del consumidor. El análisis y el esfuerzo más importante de esto fue el siguiente. (Grigoroudis & Siskos 2010.)

Hoy en día la organización ha comenzado a rastrear el nivel de satisfacción para que puedan mejorar los servicios. Además, tiene un gran impacto en la comprensión de los problemas que causan la satisfacción o insatisfacción con el

servicio experiencia. De esta manera, si la organización puede entender por qué y cómo están satisfechos los clientes entonces, pueden centrarse en sus recursos. (Hill, Roche & Allen 2007.)

La satisfacción del cliente es extremadamente importante porque es la forma de obtener retroalimentación de los clientes de una manera que puedan usarlo para administrar y mejorar su negocio. La satisfacción del cliente es el mejor indicador de cómo se ve el negocio en el futuro. La satisfacción del cliente ayuda a hacer un análisis FODA que podría

Ayudarles a desarrollar su negocio de forma anticipada y sistemática. Además de esto, también ayudará en tomar la decisión correcta de utilizar los recursos apropiados mientras se fabrican los productos. Del mismo modo mantiene la relación con los clientes existentes y también crea la posibilidad de adquirir otros. (SSRS research 2016.)

Cuando se compran productos, los clientes esperan perfección en lugar de cantidades. Hay variedades de productos, que son similares en el mercado y, a veces, es difícil distinguir cuál es cualitativo y duradero.

Esta es la gran oportunidad para la organización empresarial que realiza la comercialización de sus productos y servicios para entender qué buscan exactamente los clientes. La satisfacción del cliente es un indicador clave del mercado que evalúa el éxito de la organización. Las personas tienen variedades de gustos y elecciones y por lo tanto, la satisfacción también difiere de una persona a otra. También puede variar la expectativa de la opción que tengan, como el mercado nacional e internacional (Kotler & Keller 2006.)

Monitoreo

El monitoreo es la actividad que nos permitirá orientar hacia los objetivos diseñados e introducir actividades educativas que nos den la información necesaria para tomar las decisiones más pertinentes.

Dimensión Control.- Según Callomamani (2013) Con relación al acompañamiento, monitoreo y control son funciones de la supervisión, tenemos que aclarar que no cumplen la misma función, pero si se dan en forma sincrónica y de acuerdo a los objetivos planteados. El control como función de la supervisión actúa permanentemente y comprende establecimiento de normas se puede definir como el proceso de monitoreo de las actividades.

Dimensión observación.- Es una técnica que permite al monitor recoger información inmediata de modo sistemático, a la vez que posibilita que el monitor se relacione directamente con el trabajador. Esta técnica se emplea para las acciones de asesoramiento, orientación y perfeccionamiento (Callomamani ,2013)

Dimensión acompañamiento Según Callomamani (2013) se da después del proceso de observación, allí el monitor despliega toda su experiencia para brindar asesoramiento permanente en relación a temas de su práctica

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Método.

Según la Universidad de Arizona, "un estudio empírico es aquel que incluye una metodología científica basada en la experimentación, la observación sistemática o la medición, en lugar de la formulación teórica". Un estudio empírico incluye diferentes secciones, como un resumen, una introducción, una sección de métodos, una sección de resultados, una sección de discusión o conclusión y también una lista de referencias (University of Arizona 2016.)

Este tema describe la metodología utilizada en el trabajo de investigación para recopilar datos y resultados precisos. Para analizar los datos primarios, el autor ha utilizado métodos como cuantitativos en el trabajo de investigación. Los métodos de recopilación de datos cuantitativos son mucho más estructurados que los métodos de recopilación de datos cualitativos. La investigación cuantitativa utiliza teorías matemáticas y estadísticas. Incluye varias formas de encuestas, tales como encuestas en línea, encuestas en papel, encuestas móviles, entrevista cara a cara, entrevista telefónica, etc. (Encuestas Snap 2017).

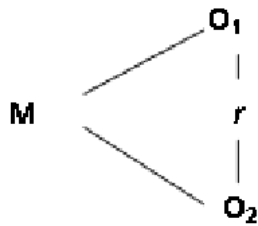
El método que se utilizó en la investigación es el Hipotético-deductivo. Según Tamayo (2012) hace referencia que las investigaciones que parte de la formulación de hipótesis y tienen como finalidad contrastarlas para verificar si son ciertas no necesitan ajustar ciertas características se les conoce como método hipotético – deductivo (p. 72).

Tipo.

La investigación presenta un nivel descriptivo correlacional, debido a que la finalidad de la investigación es determinar la relación de las variables de estudio Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019

El diseño de la investigación es no experimental – descriptivo correlacional, debido a que en todo el proceso de la investigación no se realiza manipulación de las variables y correlacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema de la investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación en la variable 1: Satisfacción

r = Relación entre variables

O2 = Observación en la variable 2: Monitoreo

2.2. Variables, Operacionalización.

V₁ Satisfacción. La compañía como la lealtad del cliente, extendiendo el ciclo de vida de un cliente expandiendo la vida de la mercancía al cliente Compre y aumente la comunicación boca a boca positiva de los clientes. (Callomamani ,2013)

Operacionalización de las variables:

Tabla 01: *Variable 1: Satisfacción*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
Satisfacción	Factores personales	Edad ocupación, y estilo de vida	¿Cree Ud. que la edad influye en la satisfacción de los productos brindados por el PNAE Qali Warma? ¿Cuál es su principal actividad económica?	Cuestionario
	Factores sociales	La familia	¿Cuánto cree Ud., que su familia se encuentra satisfecha con la modalidad productos de atención del PNAE Qali Warma?	
		Amigos	¿Considera usted que sus amigos están satisfechos con el PNAE Qali Warma??	
		Redes y entorno	¿Por qué medio usted recibe información sobre el PNAE Qali Warma?	
	Factores culturales	Comportamiento de un individuo. Los valores, las percepciones	¿Considera usted que el PNAE Qali Warma promueve el respeto a sus costumbres y tradiciones vinculadas a la alimentación de la zona?	

Factores psicológicos	Motivación, la percepción, el aprendizaje, actitudes y las creencias	<p>¿Se siente motivado en la función que realizas como parte del CAE (¿Comité de Alimentación Escolar)?</p> <p>¿Tiene Ud., como miembro del CAE, la predisposición a aprender acerca de los beneficios del PNAE Qali Warma?</p> <p>¿Considera Ud., que el PNAE Qali Warma brinda capacitaciones, que promueve el aprendizaje continuo relacionado a la alimentación?</p>
Factores situacionales	Equidad	<p>¿Considera Ud., Que se hace una distribución equitativa de los productos y otros beneficios del PNAE Qali Warma?</p> <p>¿Cree Ud., que recibe por el personal de trabajador del PNAE Qali Warma un trato no diferenciado a otros CAEs?</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 02 *Variable 2: Monitoreo*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Monitoreo	Observación	Mantener contacto directo con el personal	<p>Todo el personal, cuenta con su rol de actividades a realizar diariamente</p> <p>Desarrollan actividades establecidas en su manual de funciones</p> <p>Realiza observaciones, identificando dificultades que merecen su atención</p>	Cuestionario
	Control	Medición y corrección	El colaborador interpreta, analiza y concluye sobre los resultados de su trabajo, estableciendo acciones de mejora.	
	Acompañamiento	Asesoría permanente	<p>Considera Ud. que el personal brinda asesoría eficaz y permanente a los CAEs del PNAE Qali Warma.</p> <p>¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) recibe la Guía de monitoreo y Asistencia Técnica?</p> <p>¿Qué acciones tienen en cuenta en casos de prevenir o tomar las medidas pertinentes ante una situación que afecte la salud del usuario o del servicio alimentario?</p>	

Fuente. Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo (Incluir criterios de selección)

Población.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población censal es cuando el total de la población forma parte de la muestra, el cual se obtiene mediante un muestreo no probabilístico, a conveniencia de la investigadora; durante el proceso de la investigación la población censal estará conformada por 65 integrantes del CAE de cada institución educativa, que se encuentran directamente involucrados con el presupuesto participativo (p. 174), el cual se detalla en la siguiente tabla:

Muestra

Variable monitorio serio aplicado a los integrantes del CAE durante los monitores que realizan la función para el programa de Qali Warma de la provincia de Cutervo que es un total de 65 personas.

Variable satisfacción está dirigida a los comités de alimentación escolar que son los CAE y que cada institución tiene y está conformado por 5 uno de ellos es el presidente, secretario y tres vocales quienes son los que colaboran para la gestión diaria que se da el servicio alimentario para los niños.

La muestra estaría conformada en un total de 65 personas.

Criterios de inclusión: Todos los integrantes del Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito La Ramada 2019

Criterios de exclusión: Personas que no formen parte del Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito La Ramada 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández y Batista (2014), es el accionar del investigador para realizar la recolección de datos ya sean escritos u orales; posteriormente pasaran a ser estandarizadas y brindaran al investigador, los datos y resultados necesarios.

Instrumento: Cuestionario

Para Hernández y Batista (2014), el instrumento es un medio físico o digital que le permite al investigador recolectar información del total de individuos considerados en la muestra estudiada, los cuales se alinean a los indicadores planteados en cada variable y a los objetivos planteados en la investigación. El instrumento que se utilizó para ambas variables fue el cuestionario.

Con respecto al juicio de expertos, la validación estuvo a cargo de docentes altamente capacitados de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Chiclayo, a través de una ficha de validación de instrumentos.

La presente investigación tendrá el carácter de confiable, puesto que se aplicará los requisitos, normativas y estándares requeridos por la universidad para sustentar una tesis de este nivel académico.

2.5. Procedimiento

Para la realización de la presente investigación se siguieron las siguientes etapas: En primer lugar se delimitó el tema a investigar, luego se procedió a revisar la literatura existente, mediante diversas fuentes bibliográficas y de investigación. Seguidamente se realizaron las gestiones y permisos, para realizar la evaluación con la muestra seleccionada; se acordaron las fechas, horarios y márgenes de tiempo de acuerdo a la disponibilidad de los trabajadores a evaluar. Al obtener la autorización para ejecutar el trabajo de investigación, se seleccionó la población. El tiempo aproximado que se empleó para resolver ambos cuestionarios, fue de 15 minutos. Una vez evaluada la muestra se procedió a la calificación y vaciado de datos, para realizar el análisis estadístico respectivo, haciendo uso parámetros de la estadística descriptiva y coeficiente de correlación de Pearson. Se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos

2.6. Método de análisis de datos

Al ser recogidas las encuestas se utilizara un programa de estadístico SPSS, para la realización de base de datos, para ello se utilizara la estadística descriptiva, e inferencial para medir las frecuencias de las dimensiones, la comprobación de las hipótesis, del mismo modo se utilizara el Excel para ayudar a la elaboración de los baremos y poder precisar los resultados obtenidos con la encuesta, los gráficos se elaboraron con el criterio que es conveniente para la presentación de las mismas según normas APA, se realizar las interpretaciones de cada resultado así como de cada figura o gráfico, para el mejor entendimiento de los resultados, la correlación de las variables

2.7. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos que debe seguir la investigadora se encuentra el consentimiento informado, este aspecto ético se considera relevante porque consistirá en informar a cada uno de los integrantes de la muestra de estudio, los fines de la investigación y de los beneficios que puede traer para el bien de la comunidad.

También se considera importante el aspecto ético del anonimato, este aspecto ético se siguió debido a que no se registraran datos personales de las personas que formen parte de la muestra de estudio.

Por último, se encuentra el aspecto ético de la originalidad, este aspecto ético se seguirá debido a que en todo el proceso de la investigación se respetó los derechos de autor y se realizó las referencias bibliográficas según las normas APA y se pasara por el programa de originalidad de contenido denominada TURNITIN con el cual se da la garantía que el trabajo es auténtico y no se realiza plagia de la información colocada en cada punto de la investigación.

III. RESULTADOS

A continuación, se detallan con sus respectivos análisis e interpretación en el siguiente orden:

OBJETIVO 01: Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios, la Ramada

Tabla 03 *Dimensión Factores Personales*

Categoría	F	%
Bajo	11	38.10
Medio	38	52.38
Alto	06	9.52
Total	65	100.00

FUENTE: Cuestionario estructurado

Tabla 3: Para determinar la dimensión factores personales de la variable satisfacción, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a 11 personas con un porcentaje de 38.10% que manifiesta que tienen una baja dimensión en factores sociales. En la categoría medio, se encontraron 38 personas con un porcentaje de 52.38% que manifiesta que tienen un regula. En la categoría alto, se encontró a 6 personas con un porcentaje de 9.52% que manifiesta que tienen una alta dimensión en factores sociales.

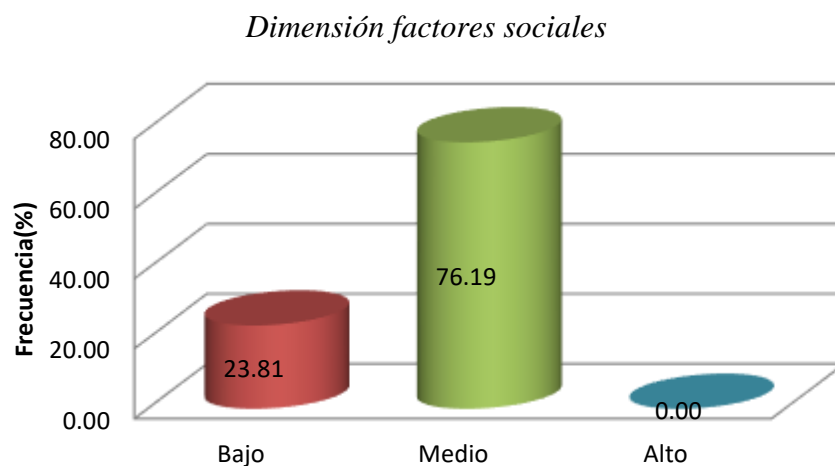


Figura N°01: para determinar la dimensión factores sociales de la variable satisfacción, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo del factor social En la categoría bajo, se encontraron con un porcentaje de 23.81% que manifiesta que tienen una baja dimensión del factor social . En la categoría medio, se encontraron con un porcentaje de 76.19% que manifiesta que tienen una regular dimensión del factor social. En la categoría alto, se encontró a 0%.

FUENTE: Cuestionario estructurado

TABLA 04 *Dimensión Factores culturales*

Dimensión	f	%
Bajo	16	9.52
Medio	33	80.96
Alto	16	9.52
Total	65	100.00

FUENTE: Cuestionario estructurado

Tabla N°04: Para determinar la dimensión factores culturales de la variable satisfacción, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron con un porcentaje de 9.52% que manifiesta que tienen una baja dimensión factores culturales. En la categoría medio, se encontró con un porcentaje de 80.95% que manifiesta que tienen una regular dimensión factores culturales. En la categoría alto, se encontró a un porcentaje de 9.52% que manifiesta que tienen una alta dimensión factores sociales.

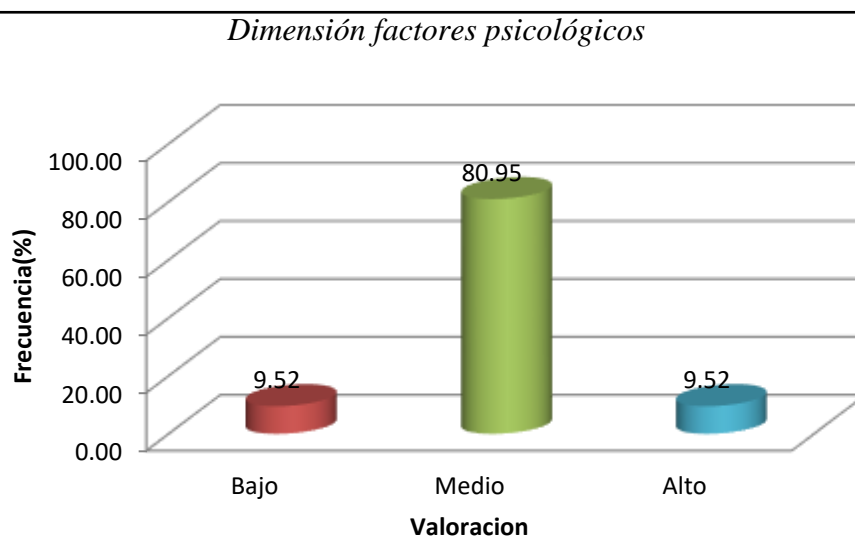


Figura N°02: Para determinar la dimensión factores psicológicos de la variable satisfacción, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontró con un porcentaje de 9.52% que manifiesta que tienen una baja dimensión factores sociales. En la categoría medio, se encontró con un porcentaje de 80.95% que manifiesta que tienen una regular factores psicológicos. En la categoría alto, se encontró un porcentaje de 9.52% que manifiesta que tienen una alta dimensión factores psicológicos.

FUENTE: Cuestionario estructurado

TABLA 05: *Dimensión Factores situacionales*

Dimensión	f	%
Bajo	2	4.76
Medio	48	80.95
Alto	15	14.29
Total	65	100.00

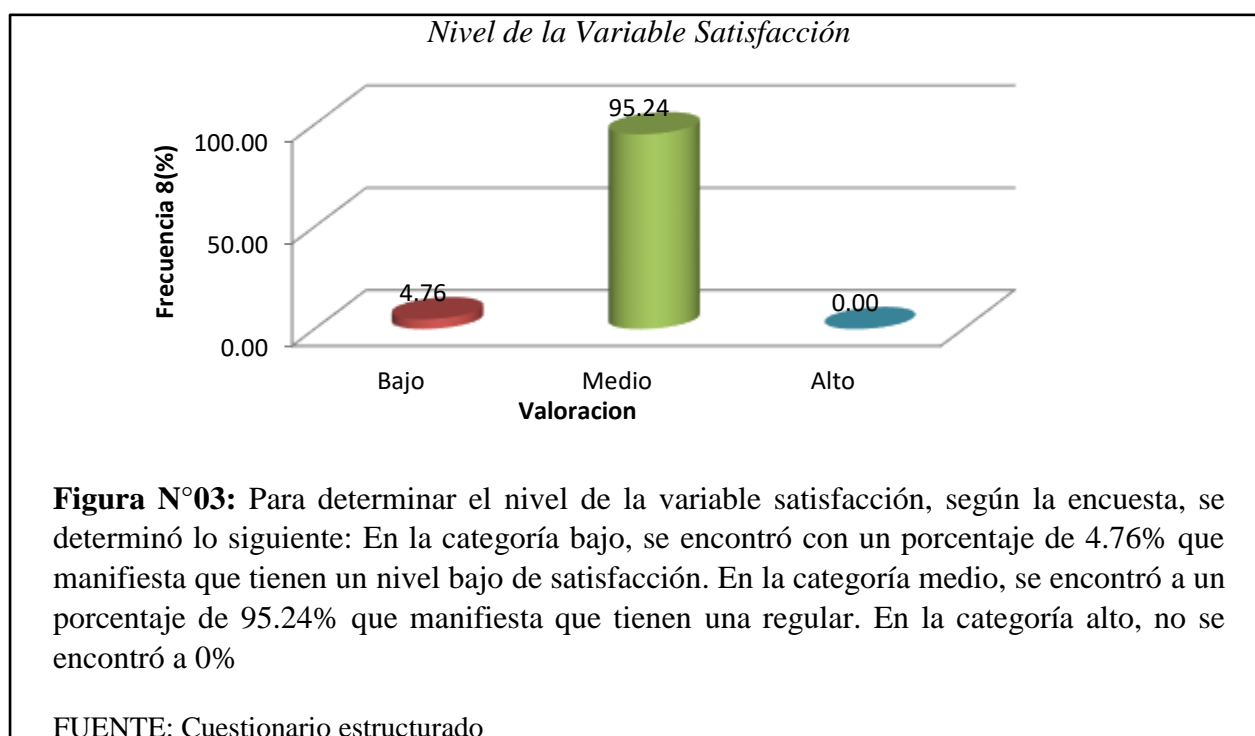
FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

Tabla N°05: Para determinar la dimensión factores situacionales de la variable satisfacción, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron un porcentaje de 4.76% que manifiesta que tienen una baja dimensión factores situacionales. En la categoría medio, se encontró un porcentaje de 80.95% que manifiesta que tienen un regular factores situacionales. En la categoría alto, se encontró con un porcentaje de 14.29% que manifiesta que tienen una alta dimensión factores situacionales.

TABLA 06 *Nivel de la variable satisfacción*

Nivel	f	%
Bajo	5	4.76
Medio	60	95.24
Alto	00	0.00
Total	65	100.00

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio



OBJETIVO N°02: Evaluar el nivel de monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

TABLA 07 *Dimensión Observación*

Categoría	f	%
Bajo	7	9.52
Medio	19	38.10
Alto	39	52.38
Total	65	100.00

FUENTE: Cuestionario estructurado

TABLA N°07: Para determinar la dimensión observación de la variable monitoreo, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron a un porcentaje de 9.52% que manifiesta que tienen una baja dimensión de observación. En la categoría medio, se encontraron con un porcentaje de 38.10% que manifiesta que tienen una regular observación. En la categoría alto, se encontró con un porcentaje de 52.38% que manifiesta que tienen una alta dimensión de observación.

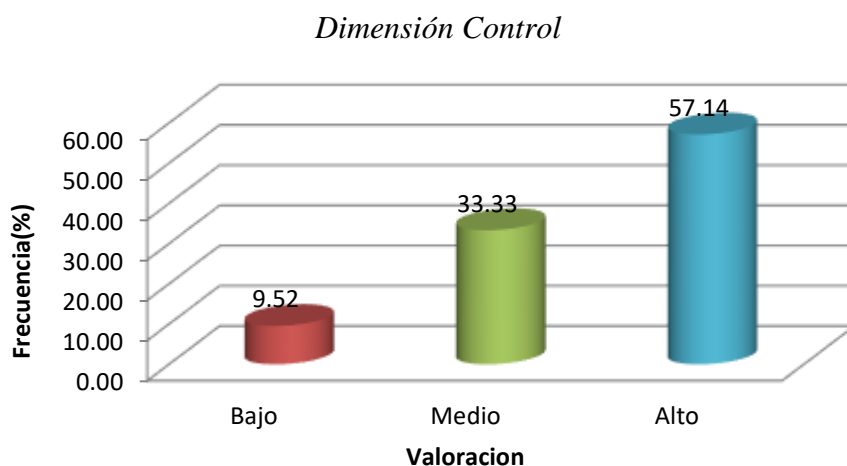


Figura N°04: para determinar la dimensión control de la variable monitoreo, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron un porcentaje de 9.52% que manifiesta que tienen una baja dimensión control. En la categoría medio, se encontraron con un porcentaje de 33.33% que manifiesta que tienen una regular control. En la categoría alto, se encontró un porcentaje de 57.14% que manifiesta que tienen una alto control.

FUENTE: Cuestionario estructurado

TABLA 08: *Dimensión acompañamiento*

Dimensión	f	%
Bajo	2	4.76
Medio	15	19.05
Alto	48	76.19
Total	65	100.00

FUENTE: Cuestionario estructurado

Tabla N°08: Para determinar la dimensión acompañamiento de la variable monitoreo, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontró con un porcentaje de 4.76% que manifiesta que tienen un bajo acompañamiento. En la categoría medio, se encontró con un porcentaje de 19.05% que manifiesta que tienen un regular acompañamiento. En la categoría alto, se encontró un porcentaje de 76.19% que manifiesta que tienen una alto acompañamiento.

TABLA 09: *Nivel de la variable monitoreo*

Nivel	f	%
Bajo	2	4.76
Medio	16	28.57
Alto	47	66.67
Total	65	100.00

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

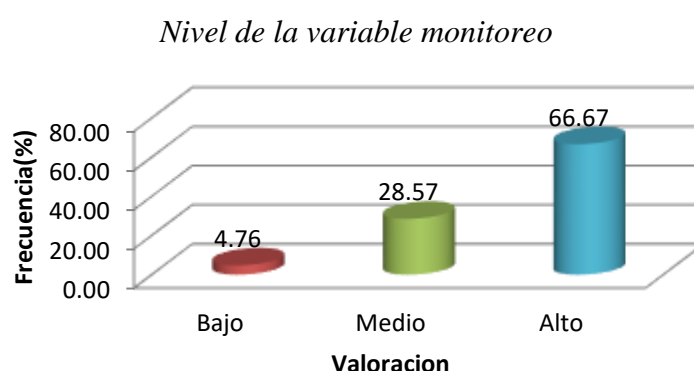


Figura N°05: De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el nivel de la variable monitoreo, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría bajo, se encontraron un porcentaje de 4.76% que manifiesta que tienen un bajo monitoreo. En la categoría medio, se encontró un 28.57% que manifiesta que tienen un regular monitoreo. En la categoría alto, se encontró con un porcentaje de 66.67% que manifiesta que tienen un alto acompañamiento.

FUENTE: Cuestionario estructurado

OBJETIVO N°03 Establecer el grado de relación entre la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

TABLA 10: *Correlacion*

Correlaciones

		satisfacción	monitoreo
satisfacción	Correlación de Pearson	1	,507**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
monitoreo	Correlación de Pearson	,507**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis e interpretación:

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los usuarios, presentados en tabla N°11, se obtuvo el siguiente resultado: = coef.de.correl (satisfacción y monitoreo) = 0.507

Lo que nos indica que existe una correlación **positiva moderada** entre las variables satisfacción y monitoreo.

IV. DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación, mediante la observación se detectó un bajo nivel de monitoreo y eso obedecía a la variable satisfacción en los usuarios en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019. En la cual se aplicó un cuestionario que midió el nivel de instrumento de la variable satisfacción y monitoreo cuyo resultado se obtuvo un regular o medio nivel, de esta manera solo se daría unas recomendaciones para que continúe o se logre mejorar aún este nivel de la variable satisfacción en su categoría medio, se encontraron 60 personas con un porcentaje de 95.24% que manifiesta que tienen una regular.

De Virgilio y Solano (2012) el monitoreo que se realiza a la ejecución de políticas de un programa, es un instrumento, de política y gestión, donde permite revisar constantemente los aspectos sustantivos de las [política, programa o proyecto], para optimizar sus procesos, resultados e impactos, en donde esta recopilación se asemeja a la investigación de la variable monitoreo en la categoría alto, se encontró a 47 personas con un porcentaje de 66.67% que manifiesta que tienen una alta dimensión monitoreo.

Nolazco (2017) concluye en un bajo nivel de significancia de 0,05 por lo que nos permite afirmar que no hay dependencia entre las variables, en consecuencia se rechaza la hipótesis planteada. La investigación contribuyó en la presente investigación en los aportes teóricos así como el análisis de los modelos de calidad de los programas sociales en privativa del programa de Qali Warma. De tal manera coincide con la recopilación de la presente investigación teniendo una correlación de 0.507 indicando que existe una correlación positiva moderada entre las variables satisfacción y monitoreo.

Tenemos también de Oliver (1997) en la satisfacción es la respuesta de cumplimiento del consumidor. Es juicio que un producto o función de servicio, o el producto o servicio en sí, proporcionado (o es proporcionando) un nivel placentero de cumplimiento

relacionado con el consumo, incluidos los niveles de falta o sobre-cumplimiento y Fornell, Johnson, Anderson, Chay.

De la misma manera nos habla Bryant (1996) indicando la satisfacción del cliente ha sido una de las mejores herramientas para un negocio exitoso. La satisfacción del cliente es definida como una evaluación global basada en la experiencia total de compra y consumo con el bien o servicio a lo largo del tiempo, con tal nos explica a nivel local A nivel Local.

El arte de mantener un cliente es una estrategia para aumentar la satisfacción y la lealtad. Como se discutió en el capítulo anterior, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente están correlacionadas, aunque las construcciones son distintas entre sí. La lealtad del cliente se conoce como el resultado final general y la experiencia acumulada que los clientes tienen con la empresa desde el punto de partida.

La satisfacción del cliente conduce a la lealtad del cliente porque las personas ya tuvieron una buena experiencia con los productos y servicios. A cargo de la empresa. Los clientes existentes son más conscientes de controlar y minimizar los riesgos antes de primera mano y son racionales. En los estudios anteriores, la satisfacción del cliente se considera la primera de la lealtad en el servicio (Belás & Gabčová 2016; Coelho & Henseler 2012; Lam Shankar, Erramilli & Murthy 2004.) Por lo tanto, la relación entre estos dos factores posee el resultado positivo en Una organización empresarial que se conoce como un éxito.

En nuestro ámbito se tiene observaciones por parte de los usuarios y proveedores del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada, y esto puede dañar el logro de objetivos y las políticas de gestión., así mismo afecta directamente a otros objetivos como el factor educativo y el hábito de alimentarse de forma saludable.

Del mismo modo la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada de continuar con la situación actual, daría paso a un sinnúmero de complicaciones para la ejecución efectiva del programa, los más perjudicados serán los niños que beneficiados con él, pues están en edad de desarrollo físico e intelectual en apogeo, esa es la razón más importante para la realización de esta

investigación que su problema se bosqueja identificando que la satisfacción del cliente es un indicador clave del mercado que evalúa el éxito de la organización.

Las personas tienen variedades de gustos y elecciones y por lo tanto, la satisfacción también difiere de una persona a otra, la organización ha comenzado a rastrear el nivel de satisfacción para que puedan mejorar los servicios.

Además tiene un gran impacto en la comprensión de los problemas que causan la satisfacción o insatisfacción con el servicio experiencia. De esta manera, si la organización puede entender por qué y cómo están satisfechos los clientes entonces, pueden centrarse en sus recursos.

La satisfacción del cliente es dinámica y relativa. Solo la idea "centrada en el cliente" puede ayudar a las empresas mejorar la satisfacción y mantener al cliente verdaderamente, a la inversa, si los competidores mejoran la satisfacción del cliente, entonces puede perder clientes corporativos. Al mismo tiempo que mejora la satisfacción del cliente, las expectativas del cliente deben notificarse. La calidad del servicio, la calidad del producto y la relación calidad-precio tienen un impacto directo en el cliente

Además, muchos factores influyen en la satisfacción del cliente, el consumidor encuentra las necesidades y luego va a la selección y los presupuestos de los productos básicos y tomar la decisión de consumir. Esta investigación sería útil porque aportará un análisis, entre el Programa Nacional QALIWARMA y su relación con la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma distrito la Ramada 2019.y se puedan tomar a posteriori, decisiones acordes con la problemática en estudio

Lo que respecta al procedimiento a seguir por parte del investigador, en primera instancia se procederá de la población a seleccionar la muestra, de los cuales de forma ordenada y con tiempos adecuados, se aplicará el cuestionario respectivo, que permita brindar la información necesaria y los resultados esperados descritos en la investigación.

Al ser recogidas las encuestas se utilizara un programa de estadístico SPSS, para la realización de base de datos, para ello se utilizara la estadística descriptiva, e inferencial para medir las frecuencias de las dimensiones, la comprobación de las hipótesis, del mismo modo se utilizara el Excel para ayudar a la elaboración de los baremos y poder precisar los resultados obtenidos con la encuesta, los gráficos se elaboraron con el criterio que es

conveniente para la presentación de las mismas según normas APA, se realizar las interpretaciones de cada resultado así como de cada figura o gráfico, para el mejor entendimiento de los resultados, la correlación de las variables .

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados del trabajo de campo, procesados a nivel estadístico, se ha determinado que el programa de alimentación escolar QALI WARMA tuvo un regular satisfacción y el monitoreo que se manifiesten en el mejor trato y mejores resultados, por lo tanto el personal tendrá que ser capacitado para una mejora en su desempeño laboral.
2. Se evaluó el nivel monitoreo en los usuarios en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma del distrito La Ramada, en la categoría alto, se encontró con un porcentaje de 66.67% que manifiesta que tienen un alto nivel de monitoreo.
3. Se identificó el nivel de satisfacción, de los beneficiarios, La Ramada en donde la categoría medio con un porcentaje de 95.24% que manifiesta que tienen una regular satisfacción, en donde la población de usuarios no están satisfechos con el labor que están brindando los servidores públicos.
4. Se estableció el grado de relación entre la satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma del distrito la Ramada, en donde su coeficiente de correlación es de 0,507 indicando que existe una correlación positiva moderada entre las variables satisfacción y monitoreo.

VI. RECOMENDACIONES

1. El PNAEQW debe fortalecer el monitoreo, supervisión y seguimiento de los indicadores de cada uno de los sectores involucrados en la articulación aprobada con la Directiva N°01-2016-GR.CAJ/CRI-R, el que contribuirá con el cumplimiento de sus objetivos propuestos, teniendo una supervisión para sus servidores.
2. Es necesario que el PNAEQW implemente medidas de control para asegurar el éxito, trabajo articulado y coordinado, de acuerdo a su modelo de cogestión propuesto. Continuar con la estrategia propuesta de veeduría y vigilancia social en cada uno de sus procesos; lo que conlleva a la transparencia de su gestión y el aporte continuo para la mejora del servicio alimentario, en beneficio de los usuarios finales.
3. Supervisión y seguimiento de los indicadores de cada uno de los sectores para una mejora en su control y obtener un trabajo exitoso.
4. Se recomienda a los servidores públicos planificar la entrega de los productos de manera equitativa, considerando los requerimientos y recomendaciones de energía y nutrientes según hábitos de consumo locales acorde a la población objetivo, así como la maximización y la diversificación de los desayunos y almuerzos brindados por el programa.

REFERENCIAS

- Ajito, E. (2017), “estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 instituciones educativas del distrito de Breña”. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Burt Perrin (2. abril de 2012) Relación entre el Monitoreo y la Evaluación con la Evaluación de Impacto: Notas sobre la Evaluación de Impacto p.3, 4 Recuperado de <http://siare.clad.org/fulltext/2241400.pdf>
- Cano Agustín, Castro Diego, Musto Leticia y Sarachu Gerardo. Revista Estudios Cooperativos Vol. 16 (1): 88-103, (2011). Ensayos y Polémicas. Apuntes para pensar la praxis de monitoreo pedagógico y el rol de docente orientador en los proyectos estudiantiles de extensión. Recuperado de http://www.extension.udelar.edu.uy/wpcontent/uploads/2015/10/05_Revista_Estudios_Cooperativos_vol_16_-_No_1_-_2011.pdf
- Díaz, M. (2018). La comunicación de crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la imagen institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Lima: USMP.
- Castro (2016) Monitoreo y desempeño laboral del personal administrativo de las instituciones educativas del distrito de Oxapampa, Pasco-2016
- Di Virgilio, M. M. y Solano, R. (2012). Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales. Buenos Aires: CIPPEC y UNICEF. Recuperado de https://www.unicef.org/argentina/spanish/cippec_uni_monitoreo_evaluacion.pdf
- FAO (2018) Alimentación escolar y las posibilidades de compra directa de la agricultura familiar. Estudio nacional de Perú. Cooperación técnica. Gobierno de la República Federativa de Brasil. Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura FAO. 125 pp.

- Instituto, C (2018) Evaluación del Programa Integral de Nutrición PIN – Sub Programa Infantil. Informe final. Lima. 117 p.
- PAE (2014) Usuarios del Programa de Alimentación Escolar.
- Programa mundial de alimentos (2018) El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial. Roma.Revisión de la Política de Alimentación Escolar. Consulta oficiosa. Roma.
- Flores (2017) Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qalí warma en lima metropolitana y callao. (tesis de Maestría en Gestión de Políticas Públicas), Universidad Federico Villareal, Callao
- Manrique, B. (2017) “La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017” Universidad Cesar Vallejo.
- Palacios, L. (2017), Alimentación escolar y empoderamiento de los objetivos del Programa Qali Warma en los padres de familia de la Institución Educativa Sarita Colonia del distrito de Huachis – 2017” Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación, impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. Impreso en Colombia.
- Nolazco (2017) El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali warma en Huánuco, (tesis de maestría en Gestión y Negocios), Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
- Rojas (2015) Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la municipalidad de lo Prado, tesis de Maestría en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile

- Ñahurima, F. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías en el distrito de Andahuaylas de la Provincia de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2015, (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas (investigo Service 2017).
- MINEDU. (2018). Creación de Programas de Inclusión social, recuperado de www.minedu.gob.pe
- Ministerio de Sanidad, (2018). Plan nacional de acción para la inclusión social del reino de España 2013-2016.
- Ministerio de educación, (2015). El Acompañamiento Pedagógico. Protocolo del Acompañamiento pedagógico del docente coordinador/acompañante y del formador. Primera Edición, Lima Perú
- Kotler, P. (2002). Dirección de Marketing: Conceptos ESENCIALES (1era ed.). México: Pearson Educación
- Management (2002), available in English, French, and Spanish at www.oecd.org.
- Callomamani R. (2013) La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 7035 de San Juan de Miraflores. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>.
- . Ochoa, J. (2015). Impacto del programa Qali Warma en el desarrollo integral de los niños de las I.E. de nivel primario en el distrito de Saylla, 2015. Cusco: UAC.
- ITM Platform. Projects, programs, portfolio. (18 de Agosto de 2016). Gestión de la comunicación en los proyectos. Obtenido de <http://www.itmplatform.com>: <http://www.itmplatform.com/es/blog/gestionde-la-comunicacion-en-los-proyectos/>.
- American National Standards Institute/International Organization for Standardization/American Society of Quality 9001-2000. Available: https://prod.nais.nasa.gov/eps/eps_data/122687-OTHER-001-001.pdf Accessed 9 May 2017.

- Belás J. & Gabčová, L. 2016. The relationship among customer satisfaction, Loyalty and financial performance of commercial banks. *E & M Economic and Management*, Volume 2, Issue 1, pp 132-144 .
- Bplans. 2017. What is a SWOT analysis. Available: <http://articles.bplans.com/how-to-perform-swotanalysis/>. Accessed 10 September 2017.
- Brunner, T. A., Stöcklin, M. & Opwis, K. 2008. Satisfaction, image and loyalty: New versus experienced customers. *European Journal of Marketing*, Volume 42, pp 1095-1105.
- Business Dictionary. 2017. Available: <http://www.businessdictionary.com/definition/commitment.html>. Accessed 6 June 2017.
- Client Heartbeat. 2015. Available: <http://blog.clientheartbeat.com/why-customer-feedback-is-important/> Accessed 4 July 2017.
- Deep, J. 2017. Factor affecting customer behavior. Available: <http://www.yourarticlelibrary.com/marketing/consumer-behavior/factors-affecting-consumer-behaviourwith-diagram/48599>. Accessed 6 May 2017.
- EconomicTimes. 2017. Available: <http://economictimes.indiatimes.com/definition/swot-analysis>. Accessed 12 October 2017.
- Entrepreneur's Organization. 2017. Available: <https://www.eonetwork.org/octane-magazine/specialfeatures/sixstepstodealingwithcustomercomplaints>. Accessed 7 August 2017.
- European Institute of Publication Administration .2017. Available: <http://www.eipa.eu/en/projects/show/&tid=18>. Accessed 9 June 2017.
- Fornell, C., Johnson, D.M., Anderson, W. E., Cha, J. & Bryant, E B. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings, *Journal of Marketing*; 1996. Available: <http://triton.nfh.uit.no/dok/fornell-1996.pdf>. Accessed 18 April 2017.
- Hague, P & Hague, N. 2016. Customer Satisfaction Survey: The customer experience through the customer's eyes. London: Cogent Publication .

- Huarng, K. H. 2015. Configural Theory for ICT development. *Journal of business research*, Volume 68, Issue 4, pp 748-756.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York, United States. Wiley (Ed).
- Herzberg, F. (1989). "New approaches in management organization and job design", en M. T. Matteson, y J. M. Ivancevich (eds.), *Management and organizational behavior classics*, Homewood, IL, BPI-Irwin
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41- 50. doi:10.2307/1251430
- Grigoroudis, E., Siskos Y. 2010. *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Technical University of Crete.
- Hill, N., Roche, G. and Allen, R. 2007. *Customer Satisfaction. The customer experience through the customer's eyes*. London, United Kingdom, Cogent Publishing Ltd.
- I research services. 2017. Factors influencing consumer behavior. Available: <http://www.iresearchservices.com/5-common-factors-influencing-consumer-behavior/>. Accessed 15 June 2017.
- Oliver C. (1997) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor* . Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Lassfolk, K. 2017. Interview with respondents from Trivsel-städtjänster. 10 July 2017.
- Law of attraction. 2017. Available: <http://www.thelawofattraction.com/what-is-the-law-of-attraction/> Accessed 18 July 2017.
- National Business Research Institution. 2017. Available: <https://www.nbrii.com/> Accessed 7 June 2017.
- Rosenberg, J.L.& Czepiel, A.J. 2017. *Journal of Consumer Marketing: A marketing approach customer retention*. United Kingdom: MCB UP Limited.
- Snap surveys, 2017. Available: <https://www.snapsurveys.com/blog/qualitative-vs-quantitative-research/>. Accessed 5 August 2017.

- SSRS research. 2016. Available: <http://ssrs.com/wp-content/uploads/2016/06/Customer-SatisfactionSSRS-2016-Copy.pdf>. Accessed 9 June 2016.
- Tamayo, T. 2012 la Investigación <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la->
- Thomas, B. & Tobe, J. 2013. Anticipate: Knowing What Customers Need Before They Do. Available:<http://site.ebrary.com/lib/samk/home.action>. Accessed 6 August 2017 .
- Trivsel Städtjänster. 2017. Available: <http://www.trivsel.fi/sv/tjanster/>. Accessed 15 August 2017.
- Tweak Your Biz. 2017. Available: <http://tweakyourbiz.com/technology/2016/04/26/7-effective-strategiesto-increase-customer-satisfaction/>. Accessed 9 August 2017.
- Trabajando (10 de junio de 2016). Satisfacción laboral en Perú. Trabajando. Recuperado de: <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/SatisfaccionLaboral-en-Peru-.html>
- University of Arizona. 2016. Available: <http://ask.library.arizona.edu/faq/30104>. Accessed 6 June 2017.
- Velázquez, G. (2015). Psicología del trabajo en la organización. Limusa: Mexico

ANEXOS



INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado Usuario reciba usted un saludo cordial, solicitándole su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos.

Instrucciones para el llenado del cuestionario: Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada

Nunca 1,
Casi nunca 2,
Algunas veces 3,
Casi siempre 4,
Siempre 5
Ítems

Preguntas	Validacion				
	1	2	3	4	5
1. ¿Cree Ud. que la edad influye en la satisfacción de los productos brindados por el PNAE Qali Warma?					
2. ¿Cuál es su principal actividad económica?					
3. ¿Cuánto cree Ud., que su familia se encuentra satisfecha con la modalidad productos de atención del PNAE Qali Warma?					
4. ¿Considera usted que sus amigos estan satisfechos con el PNAE Qali Warma.?					
5. ¿Por qué medio usted recibe información sobre el PNAE Qali Warma?					
6. ¿Considera usted que el PNAE Qali Warma promueve el respeto a sus costumbres y tradiciones vinculadas a la alimentación de la zona?					
7. ¿Se siente motivado en la función que realizas como parte del CAE (Comité de Alimentación Escolar)?					
8. ¿Tiene Ud., como miembro del CAE, la predisposición a aprender acerca de los beneficios del PNAE Qali Warma ?					
9. ¿Concidera Ud., que el PNAE Qali Warma brinda capacitaciones, que promueve el aprendizaje continuo relacionado a la alimentación?					
10. ¿Considera Ud., Que se hace una distribución equitativa de los productos y otros beneficios del PNAE Qali Warma?					
11. ¿Cree Ud., que recibe por el personal de trabajador del PNAE Qali Warma un trato no diferenciado a otros CAEs?					

INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para medir el monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –Distrito la Ramada 2019.

Instrucciones:

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

Nunca N

Muy pocas veces MPV

Algunas Veces AV

Casi Siempre CS

Siempre S N

Preguntas	Validacion				
	N	MPV	AV	CS	SN
1. ¿EL CAE, cuenta con su rol de actividades a realizar diariamente?					
2. ¿Desarrollan actividades establecidas en de acuerdo aus funciones el CAE?					
3. ¿El personal de Qali Warma realiza observaciones, identificando dificultades que merecen su atención?					
4. ¿Los colaboradores interpretan, analiza y concluye sobre los resultados de su trabajo, estableciendo acciones de mejora?					
5. ¿Considera Ud. que el personal brinda asesoría eficaz y permanente a los CAEs del PNAE Qali Warma?					
6. ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) recibe la Guia de monitoreo y Asistencia Técnica?					
7. ¿Qué acciones tienen en cuenta en casos de prevenir o tomar las medidas pertinentes ante una situación que afecte la salud del usuario o del servicio alimentario?					

Matriz de consistencia: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema general ¿Cuál es la percepción de los actores sobre los factores que contribuyen o limitan la satisfacción y monitoreo en la distribución de los alimentos del programa Qali Warma-distrito La Ramada 2019?	Hipótesis General El Programa Nacional QALI WARMA se relaciona significativamente con la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma distrito La Ramada 2019.	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma – distrito La Ramada 2019.	V1: satisfacción	Gestión del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar. <ul style="list-style-type: none"> • Congestión del servicio alimentario • Diversificación de Alimentos • Combinaciones de Grupos de Alimentos • Modalidad Productos • Comité de alimentación escolar (CAE) • Funciones de los CAE • Dimensiones de satisfacción 	1. Factores sociales 2. Factores psicológicos 3. Factores personales 4. Factores culturales 5. Factor situacional	Diseño: No experimental-descriptiva propositiva Población: 510 usuarios Muestra: 65 Miembros del CAE de las I.E Técnicas: Encuestas Instrumentos Cuestionarios Métodos De Análisis De Investigación: estadística descriptiva e inferencial; y el paquete estadístico SPSS
		Objetivos específicos 1. Evaluar la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma – distrito La Ramada 2019. 2. Identificar el nivel de satisfacción, de los beneficiarios, La Ramada 3. Establecer el grado de relación entre la Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma – distrito La Ramada 2019.	V2: Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de monitoreo. • Objetivos del monitoreo • Dimensiones del monitoreo 	1. Control 2. Observación 3. Acompañamiento	

Fuente: Elaboración propia

Instrumento de medición de la variable

VALIDACION DE EXPERTOS

Estimado Dr. Sírvase por medio de la presente validar el contenido y el constructo del presente instrumento, teniendo en cuenta la siguiente valoración categorial:

0	1	2	3	4
TD	D	I	A	TA
Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Totalmente

Cuestionario de la investigación: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

Cuestionario de la investigación: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

Nº	Item	VALIDACIÓN CONTENIDO					VALIDACIÓN CONSTRUCTO				
		0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
1	¿Cree Ud. que la edad influye en la satisfacción de los productos brindados por el PNAE Qali Warma?					X					X
2	¿Cuál es su principal actividad económica?					X					X
3	¿Cuánto cree Ud., que su familia se encuentra satisfecha con la modalidad productos de atención del PNAE Qali Warma?					X					X
4	¿Considera usted que sus amigos están satisfechos con el PNAE Qali Warma.?					X					X
5	¿Por qué medio usted recibe información sobre el PNAE Qali Warma?					X					X
6	¿Considera usted que el PNAE Qali Warma promueve el respeto a sus costumbres y tradiciones vinculadas a la alimentación de la zona?					X					X
7	¿Se siente motivado en la función que realiza como parte del CAE (Comité de Alimentación Escolar)?					X					X
8	¿Tiene Ud., como miembro del CAE, la predisposición a aprender acerca de los beneficios del PNAE Qali Warma ?					X					X
9	¿Considera Ud., que el PNAE Qali Warma brinda capacitaciones, que promueve el aprendizaje continuo relacionado a la alimentación?					X					X
10	¿Considera Ud., que se hace una distribución equitativa de los productos y otros beneficios del PNAE Qali Warma?					X					X
11	¿Cree Ud., que recibe por el personal de trabajador del PNAE Qali Warma un trato no diferenciado a otros CAEs?					X					X
12	¿EL CAE, cuenta con su rol de actividades a realizar diariamente?					X					X
13	¿Desarrollan actividades establecidas en de acuerdo a sus funciones el CAE?					X					X
14	¿El personal de Qali Warma realiza observaciones, identificando dificultades que merecen su atención?					X					X

15	¿Los colaboradores interpretan, analiza y concluye sobre los resultados de su trabajo, estableciendo acciones de mejora?					X					X
16	¿Considera Ud. que el personal brinda asesoría eficaz y permanente a los CAEs del PNAE Qali Warma?					X					X
17	¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) recibe la Guía de monitoreo y Asistencia Técnica?					X					X
18	¿Qué acciones tienen en cuenta en casos de prevenir o tomar las medidas pertinentes ante una situación que afecte la salud del usuario o del servicio alimentario?					X					X



APELLIDOS Y NOMBRES: CELSO DELGADO URIARTE

DNI: 40380383

ESPECIALIDAD: ABOGADO


GRADO: DOCTOR

Cuestionario de la investigación: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

Cuestionario de la investigación: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

Nº	Item	VALIDACIÓN CONTENIDO					VALIDACIÓN CONSTRUCTO				
		0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
1	¿Cree Ud. que la edad influye en la satisfacción de los productos brindados por el PNAE Qali Warma?					X					X
2	¿Cuál es su principal actividad económica?					X					X
3	¿Cuánto cree Ud., que su familia se encuentra satisfecha con la modalidad productos de atención del PNAE Qali Warma?					X					X
4	¿Considera usted que sus amigos están satisfechos con el PNAE Qali Warma.?					X					X
5	¿Por qué medio usted recibe información sobre el PNAE Qali Warma?					X					X
6	¿Considera usted que el PNAE Qali Warma promueve el respeto a sus costumbres y tradiciones vinculadas a la alimentación de la zona?					X					X
7	¿Se siente motivado en la función que realiza como parte del CAE (Comité de Alimentación Escolar)?					X					X
8	¿Tiene Ud., como miembro del CAE, la predisposición a aprender acerca de los beneficios del PNAE Qali Warma ?					X					X
9	¿Concidera Ud., que el PNAE Qali Warma brinda capacitaciones, que promueve el aprendizaje continuo relacionado a la alimentación?					X					X
10	¿Considera Ud., Que se hace una distribución equitativa de los productos y otros beneficios del PNAE Qali Warma?					X					X
11	¿Cree Ud., que recibe por el personal de trabajador del PNAE Qali Warma un trato no diferenciado a otros CAEs?					X					X
12	¿EL CAE, cuenta con su rol de actividades a realizar diariamente?					X					X
13	¿Desarrollan actividades establecidas en de acuerdo aus funciones el CAE?					X					X
14	¿El personal de Qali Warma realiza observaciones, identificando dificultades que merecen su atención?					X					X

15	¿Los colaboradores interpretan, analiza y concluye sobre los resultados de su trabajo, estableciendo acciones de mejora?					X				X
16	¿Considera Ud. que el personal brinda asesoría eficaz y permanente a los CAEs del PNAE Qali Warma?					X				X
17	¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) recibe la Guía de monitoreo y Asistencia Técnica?					X				X
18	¿Qué acciones tienen en cuenta en casos de prevenir o tomar las medidas pertinentes ante una situación que afecte la salud del usuario o del servicio alimentario?					X				X



APELLIDOS Y NOMBRES: FERNANDEZ CIENFUEGOS FRANKLIN

DNI: 43256978

ESPECIALIDAD: ING. AGROINDUSTRIAL

GRADO: MAGISTER

Cuestionario de la investigación: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

Cuestionario de la investigación: Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali warma –distrito la Ramada 2019.

Nº	Item	VALIDACIÓN CONTENIDO					VALIDACIÓN CONSTRUCTO				
		0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
1	¿Cree Ud. que la edad influye en la satisfacción de los productos brindados por el PNAE Qali Warma?					X					X
2	¿Cuál es su principal actividad económica?					X					X
3	¿Cuánto cree Ud., que su familia se encuentra satisfecha con la modalidad productos de atención del PNAE Qali Warma?					X					X
4	¿Considera usted que sus amigos están satisfechos con el PNAE Qali Warma.?					X					X
5	¿Por qué medio usted recibe información sobre el PNAE Qali Warma?					X					X
6	¿Considera usted que el PNAE Qali Warma promueve el respeto a sus costumbres y tradiciones vinculadas a la alimentación de la zona?					X					X
7	¿Se siente motivado en la función que realiza como parte del CAE (Comité de Alimentación Escolar)?					X					X
8	¿Tiene Ud., como miembro del CAE, la predisposición a aprender acerca de los beneficios del PNAE Qali Warma ?					X					X
9	¿Concidera Ud., que el PNAE Qali Warma brinda capacitaciones, que promueve el aprendizaje continuo relacionado a la alimentación?					X					X
10	¿Considera Ud., Que se hace una distribución equitativa de los productos y otros beneficios del PNAE Qali Warma?					X					X
11	¿Cree Ud., que recibe por el personal de trabajador del PNAE Qali Warma un trato no diferenciado a otros CAEs?					X					X
12	¿EL CAE, cuenta con su rol de actividades a realizar diariamente?					X					X
13	¿Desarrollan actividades establecidas en de acuerdo aus funciones el CAE?					X					X
14	¿El personal de Qali Warma realiza observaciones, identificando dificultades que merecen su atención?					X					X

15	¿Los colaboradores interpretan, analiza y concluye sobre los resultados de su trabajo, estableciendo acciones de mejora?					X					X
16	¿Considera Ud. que el personal brinda asesoría eficaz y permanente a los CAEs del PNAE Cali Warma?					X					X
17	¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) recibe la Guía de monitoreo y Asistencia Técnica?					X					X
18	¿Qué acciones tienen en cuenta en casos de prevenir o tomar las medidas pertinentes ante una situación que afecte la salud del usuario o del servicio alimentario?					X					X



APELLIDOS Y NOMBRES: LUIS MONTENEGRO CAMACHO

DNI: 16672474

ESPECIALIDAD: MATEMATICA

GRADO: DOCTOR

Autorización



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALIWARMA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

El Coordinador Técnico Territorial Cajamarca 2 del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la Ing. Agroindustrial y Comercio Exterior **Nancy Yaneth Núñez Bustamante** maestrante de la Universidad "Cesar Vallejo", donde solicita aplicar su Proyecto de Tesis se dispone lo siguiente.

AUTORIZAR, a la Ing. Agroindustrial

Nancy Yaneth Núñez Bustamante

Aplicar el proyecto de tesis titulado: **"Satisfacción y Monitoreo en la Distribución de Alimentos del Programa Nacional Qaliwarma - distrito la Ramada 2019"**

Jaén, 22 de Julio del 2019


JUAN DE DIOS MENDOZA SECLÉN
Coordinador Técnico Territorial
de la UT Cajamarca 2
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA



Cl. Prolongación Mariscal Ureta N° 133,
Urb. Las Almendras – Jaén
Teléfono: 994 852 534
www.qaliwarma.gob.pe

Formato de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: NUÑEZ BUSTAMANTE NANCY YANETH
D.N.I. : 46736039
Domicilio : Prolongación Pedro Ruiz n°1549 Campo Donico - Chiclayo
Teléfono : Fijo : Móvil : 949598929
E-mail : naya_n26@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Núñez Bustamante Nancy Yaneth

Título de la tesis:


Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito la Ramada 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Fecha : 07-12-2019


NANCY YANETH NUÑEZ BUSTAMANTE

Acta de aprobación de originalidad de tesis


 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada

"Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito la Ramada 2019", de la estudiante Nancy Yaneth Nuñez Bustamante, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 22 de **abril** del 2020



Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI:41365424

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

Reporte de Turnitin

Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito la Ramada 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	15%
2	Submitted to Postgraduate Schools - Limkokwing University of Creative Technology Trabajo del estudiante	1%
3	www.theseus.fi Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Mancosa Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Institute of Technology Carlow Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Delta Career Education Corporation (Master) Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to University of Sheffield Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to School of Business and	

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NUÑEZ BUSTAMANTE NANCY YANETH

INFORME TÍTULADO:

Satisfacción y monitoreo en la distribución de alimentos del programa nacional Qali Warma –distrito la Ramada 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 16/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD



FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO